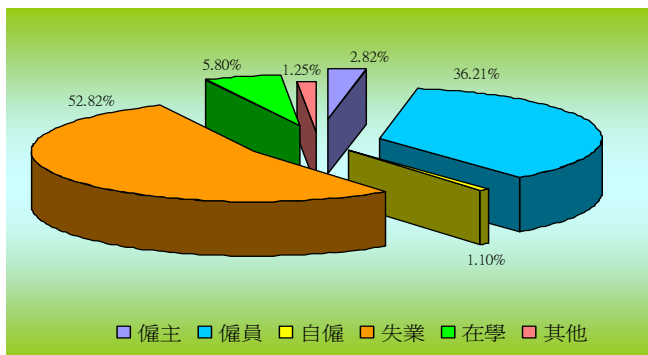


## ■ 市民滿意度評估調查

本局在二零零九年七月十三日至二十四日，於馬揸度博士大馬路 221-279 號先進廣場辦事處、望廈平民新邨辦事處及海洋工業中心第 1 期 3 樓辦事處進行了第 4 次的「市民滿意度評估」調查，以個人面訪的方式成功訪問了 650 名親臨本局使用服務的市民，其中有效問卷 638 份。訪問以收集市民主要對勞動監察廳、職業安全健康廳、就業廳及職業培訓廳 4 個對外單位，合共逾二十項基本服務的「方便程度」、「員工服務」、「環境設備」、「內部流程」、「服務效果」、「整體服務」等 6 項因素的滿意程度；此外，亦就本局推行服務承諾計劃及網頁服務進行了滿意度調查。

圖 1 - 「市民滿意度評估」調查受訪者就業狀況  
GRÁFICO1 – Situação no emprego dos inquiridos na investigação da “avaliação do grau de satisfação dos cidadãos



## ■ Inquéritos sobre a “Avaliação do Grau de Satisfação dos Cidadãos”

Entre 13 a 24 de Julho de 2009, foram realizados quatro inquéritos sobre a “Avaliação do Grau de Satisfação dos Cidadãos”, em diversos locais de trabalho da DSAL, designadamente na sua sede, sita na Avenida do Dr. Francisco Vieira Machado, nºs 221-279, Edifício “Advance Plaza”, no Bairro Social de Mong-Há e no 3º andar da Fase I do Centro Industrial Ocean, tendo sido entrevistados pessoalmente 650 cidadãos que compareceram nestes Serviços. O inquérito baseou-se na recolha de opiniões desses cidadãos sobre um total de 20 modalidades básicas de serviços relativas aos seis seguintes factores: “grau de conveniência”, “serviço dos trabalhadores”, “equipamento do local”, “afluência interna”, “eficácia do serviço” e “serviço em geral” do Departamento de Inspeção do Trabalho, Departamento de Segurança e Saúde Ocupacional, Departamento de Emprego e Departamento de Formação Profissional, subunidades estas que prestam serviços ao público. Além disso, também foi feito um inquérito sobre o grau de satisfação respeitante à implementação da Carta de Qualidade e aos serviços da página electrónica destes Serviços.

圖 2 - 「市民滿意度評估」調查受訪者年齡分佈  
GRÁFICO2 – Inquiridos na investigação da “avaliação do grau de satisfação dos cidadãos”, segundo o escalão etário”

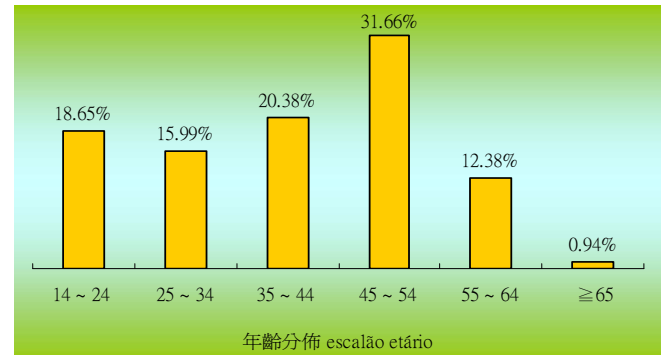


表 1 - 「市民滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度總表

QUADRO 1 – Resultados obtidos na investigação da “avaliação do grau de satisfação dos cidadãos”

滿意度平均數 Média do grau de satisfação	整體表現 Média	勞動監察廳 DIT	職業安全 健康廳 DSSO	就業廳 DE	職業培訓廳 DFP	行政財政處 DAF
因素 Factores						
方便程度 Grau de conveniência	3.781	3.756	3.845	3.741	3.828	3.875
員工服務 Serviço dos trabalhadores	3.911	3.873	3.992	3.908	3.924	4.000
環境設備 Equipamento do local	3.941	3.993	3.951	3.994	3.834	4.000
內部流程 Afluência interna	3.921	3.878	3.958	3.908	3.957	4.000
服務效果 Eficácia do serviço	3.906	3.863	4.000	3.908	3.913	4.000

整體服務 Serviço em geral	3.934	3.906	4.047	3.929	3.933	4.000
有效問卷 – 單位分佈 Inquéritos válidos - distribuição por subunidades	638	139	43	243	211	2

註：滿意程度指標 – 0 為拒答，1 為最低，5 為最高。

Nota: Padrão do grau de satisfação: 0 – não respondeu; 1 – mais baixo; 5 – mais alto

圖 3 - 調查因素滿意度分析圖  
Gráfico 3 – Análise do grau de satisfação por factores

